

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

Program Ganda  
Manajemen – Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Program Ganda  
Semester Ganjil 2005/2006

## ANALISA DAN PERANCANGAN E-COMMERCE UNTUK MENDUKUNG PEMESANAN DAN PENJUALAN PRODUK TOUR DAN TRAVEL PADA PT JABATO INTERNATIONAL TOURS & TRAVEL

Tito Andrean Elvano  
NIM: 0500598752

### Abstrak

*E-commerce* adalah sebuah konsep baru yang menggambarkan proses pembelian, penjualan atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan komputer, termasuk melalui internet. Konsep *e-commerce* ini akan dirancang dalam bentuk sistem pemesanan dan penjualan produk jasa tour yang dilakukan secara online. Sistem ini dibuat dengan tujuan agar dapat membantu konsumen dalam memperoleh informasi dan melakukan pemesanan tanpa adanya batasan ruang dan waktu karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif melalui studi lapangan dan studi pustaka dengan objek penelitian PT. Jabato International Tours & Travel. Adapun metode studi lapangan dimulai dari pengumpulan data serta analisis sistem yang berjalan melalui langsung datang ke PT Jabato Travel dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, yang digunakan sebagai masukan dalam rencana analisis dan perancangan sistem. Sedangkan studi kepustakaan digunakan sebagai landasan teori berupa data-data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian maupun dari koran, internet dan majalah. Alat analisis yang dipakai adalah analisis matriks EFAS dan IFAS yang kemudian menggunakan matriks SWOT untuk pengidentifikasian alternatif strategi yang dapat diterapkan. Hasil dari penelitian yang dicapai adalah merancang sebuah website *e-commerce*. Untuk perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan metode perancangan berorientasi objek (*object oriented*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Jabato International Tours & Travel memiliki kemampuan yang cukup untuk menjawab berbagai ancaman dan peluang yang terdapat di dalam lingkungan industrinya dengan nilai akhir matriks EFAS sebesar 3,04 dan memiliki kekuatan internal rata-rata dengan nilai akhir matriks IFAS sebesar 2,80. Melalui penggunaan diagram SWOT pada hasil dari Matriks SWOT dihasilkan pilihan kuadran *SO* yakni membangun website *e-commerce*. Perancangan website *e-commerce* menghasilkan sebuah website yang melayani memiliki fungsi konsumen untuk melakukan pemesanan dan pembelian tiket pesawat, voucher hotel, paket tour, dan cars. Perusahaan disarankan untuk mengimplementasikan sistem *e-commerce* secara bertahap dan mengembangkannya menjadi lebih baik.

### Kata kunci

Pemesanan online, Analisis, Perancangan, *E-commerce*, *Tour dan Travel*, EFAS, IFAS, SWOT, *object oriented*, Website

## PRAKATA

Sebelumnya penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan Skripsi ini. Skripsi ini ditulis sebagai bagian dari persyaratan kelulusan program studi ganda jurusan Sistem Informasi dan Manajemen di Universitas Bina Nusantara. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian dan pengumpulan data di PT Jabato International Tour and Travel serta didukung oleh studi pustaka dari berbagai sumber literature dan perkuliahan yang telah diikuti oleh penulis.

Penyelesaian penulisan skripsi ini oleh penulis tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

- Ayahanda, Ibunda dan Adik-Adik tercinta yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis baik secara moril maupun materiil. Kalian adalah yang terbaik.
- Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, Mapp., Sc., selaku Rektor Universitas Bina Nusantara
- Universitas Bina Nusantara dibawah asuhan almarhum Ibu Rektor Dr. Th. Widia Soerjaningsih, MM., yang telah menyediakan fasilitas dan bimbingan akademik selama masa perkuliahan penulis. Tetap jaya dan sukses selalu.
- Bapak Parulian Sihotang Ak., M.Acc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bapak Ir. Sablin Yusuf, M.Sc., M.Comp.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan. Sukses selalu.
- Bapak Antonius Herusetya, SE. MM. Ak., selaku Kepala Jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan masukan dan dukungannya. Sukses selalu.
- Bapak Siswono, S.Kom, MM., selaku Kepala Jurusan Sistem Informasi dan Bapak Johan S.Kom, MM., selaku Sekretaris Jurusan Sistem Informasi atas bantuan dan dukungannya. Sukses selalu.
- Bapak Idris Gautama, SE., Skom, MM selaku dosen pembimbing manajemen dan Bapak Johan Setiawan, Skom, MM selaku dosen pembimbing sistem informasi bagi penulis, yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian dan

pemikiran untuk penyelesaian Skripsi ini. Bapak-bapak adalah mentor dan teman diskusi terbaik.

- PT Jabato Travel yang telah memberikan kesempatan dan dukungan yang luas untuk penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut, khususnya kepada Bapak Sopian Abdullah selaku pembimbing penulis sewaktu melakukan penelitian tersebut yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya. Tetap jaya dan sukses selalu.
- Bapak atau Ibu dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk melakukan pengujian Skripsi ini agar dapat disajikan dengan lebih baik dan ilmiah.
- Nina, yang telah memberikan dorongan semangat dan perhatian yang lebih untuk mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini.
- Seluruh rekan, sahabat dan teman penulis yang telah memberikan dukungan moril dan bertukar pikiran selama ini.
- Seluruh pembaca yang telah meluangkan waktu untuk membaca Skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak, untuk membantu penulis memahami cara-cara yang lebih baik untuk menulis karya ilmiah dimasa mendatang. Saran dan kritik dapat disampaikan kepada penulis melalui email ke [chronono7170@yahoo.com](mailto:chronono7170@yahoo.com).

Jakarta, 24 Januari 2006

Penulis,

Tito Andrean Elvano

0500598752

# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup.....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB 2 LANDASAN TEORI.....	 9
2.1. Konsep Internet.....	9
2.1.1. Pengertian Internet dan Sejarah Perkembangan Internet.....	9
2.1.2. Fasilitas Layanan Internet.....	9
2.1.3. Internet Sebagai Media Transaksi Online.....	13
2.2. Pengertian Strategi.....	13
2.2.1. Manajemen Strategik.....	13
2.2.1.1. Konsep Manajemen Strategik.....	14
2.3. Konsep Penjualan.....	14
2.3.1. Pengertian Penjualan.....	14
2.4. Konsep e-Bisnis.....	15
2.4.1. Pengertian e-Bisnis.....	15
2.4.2. Manfaat e-Bisnis.....	15
2.5. Konsep e-Commerce.....	18
2.5.1. Konsep e-Commerce.....	18
2.5.2. Model Bisnis e-Commerce.....	20
2.5.3. Dimensi e-Commerce.....	20
2.5.4. Pembayaran e-Commerce.....	22
2.5.5. Sudut Pandang e-Commerce.....	24
2.5.6. Keuntungan dan Kelemahan e-Commerce.....	25
2.5.7. Resiko e-Commerce.....	27
2.6. Transaksi Online.....	28
2.6.1. OLTP (Online Transaction Processing).....	28
2.6.2. Sifat Transaksi Online.....	28
2.7. Pengertian Analisis dan Perancangan Sistem.....	29
2.7.1. Pengertian Analisis Sistem.....	29
2.7.1.1. Pengertian Analisis.....	29
2.7.1.2. Pengertian Sistem.....	29
2.7.2. Pengertian Perancangan Sistem.....	30

2.8. Konsep Database.....	31
2.8.1. Pengertian Database.....	31
2.8.2. MySQL.....	31
2.9. Konsep Bahasa Pemrograman.....	32
2.9.1. HTML.....	32
2.9.2. PHP.....	32
2.10. Multimedia.....	33
2.11. Teori IMK.....	35
2.11.1. Pengertian Interface.....	35
2.11.2. Pengertian Interaksi Manusia dan Komputer.....	35
2.11.3. Delapan Aturan Emas dalam Teori IMK.....	35
2.12. Menyediakan Keamanan Transaksi Online.....	37
2.13. Konsep Pariwisata dan Wisatawan.....	37
2.13.1. Pengertian Pariwisata.....	37
2.13.2. Jenis dan Macam Pariwisata.....	38
2.13.3. Pengertian Wisatawan.....	43
2.13.4. Jenis dan Macam Wisatawan.....	44
2.13.5. Industri Pariwisata.....	45
2.14. Kegiatan Bisnis Travel.....	46
2.14.1. Travel.....	46
2.14.2. Travel Agent.....	47
2.15. Metodologi Penelitian.....	47
2.15.1. Jenis dan Metode Penelitian.....	47
2.15.1.1. Studi Pustaka.....	48
2.15.1.2. Studi Lapangan.....	48
2.16. Teknik Pengumpulan Data.....	48
2.16.1. Teknik Analisis Data.....	49
2.17. Metode Analisis Bisnis.....	49
2.17.1. Model Lima Kekuatan Porter.....	49
2.17.2. Matriks EFAS.....	50
2.17.3. Matriks IFAS.....	52
2.17.4. Model Matriks TOWS.....	57
2.18. Metode Analisis dan Perancangan Sistem.....	58
2.18.1. Class Diagram.....	58
2.18.1.1. Objek.....	59
2.18.1.2. Kelas.....	59
2.18.1.3. Atribut.....	59
2.18.1.4. Operasi.....	59
2.18.1.5. Relasi.....	60
2.18.2. Use-Case Diagram.....	61
2.18.2.1. Use Case.....	61
2.18.2.2. Aktor.....	61
2.18.3. Sequence Diagram.....	62
2.18.4. Navigation Diagram.....	62
2.19. Kerangka Berpikir dan Kerja.....	64

<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM PT JABATO TRAVEL.....</b>	<b>66</b>
3.1. Profil Perusahaan.....	67
3.1.1. Visi dan Misi Perusahaan.....	67
3.1.2. Lokasi Kantor dan Informasi PT Jabato Travel.....	67
3.1.3. Pelayanan PT Jabato Travel.....	69
3.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	70
3.1.5. Tugas dan Tanggung Jawab Jabatan.....	74
3.2. Analisa Sistem Berjalan.....	78
3.2.1. Prosedur Pemesanan dan Penjualan yang sedang berjalan.....	78
3.2.1.1. Prosedur Penjualan Tiket Pesawat yang sedang berjalan	80
3.2.1.2. Prosedur Penjualan Voucher Hotel.....	81
3.2.1.3. Prosedur Penjualan Paket Tour.....	81
3.2.2. User yang Terlibat dalam Sistem Penjualan.....	83
3.3. Analisa Kondisi Lingkungan Usaha dan ..... Persaingan Industri Jasa Pariwisata.....	84
3.3.1. Persaingan Perusahaan dalam Industri Agen Perjalanan.....	85
3.3.2. Masuknya Pesaing Baru yang Potensial.....	86
3.3.3. Potensi Produk Substitusi.....	88
3.3.4. Kekuatan Menawar dari Pemasok.....	89
3.3.5. Kekuatan Menawar dari Konsumen.....	90
 <b>BAB 4 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	 <b>92</b>
4.1. Evaluasi Faktor Eksternal.....	92
4.1.1. Evaluasi Faktor Ancaman.....	92
4.1.2. Evaluasi Faktor Peluang.....	94
4.1.3. Hasil Evaluasi Faktor Eksternal.....	97
4.1.3.1. Tahap Perhitungan Data Faktor Eksternal.....	97
4.2. Evaluasi Faktor Internal.....	101
4.2.1. Evaluasi Faktor Kelemahan.....	102
4.2.2. Evaluasi Faktor Kekuatan.....	104
4.2.3. Hasil Evaluasi Faktor Internal.....	107
4.2.3.1. Tahap Perhitungan Data Faktor Internal.....	108
4.3. Matriks TOWS.....	111
 <b>BAB 5 PERANCANGAN SISTEM.....</b>	 <b>117</b>
5.1. Prosedur Sistem yang Diusulkan.....	117
5.1.1. Tujuan Sistem.....	117
5.1.2. Gambaran Konsep Prosedur Sistem yang Diusulkan.....	118
5.1.3. Prosedur Pemesanan dan Penjualan Tiket Pesawat.....	119
5.1.4. Prosedur Pemesanan dan Penjualan Voucher Hotel.....	120
5.1.5. Prosedur Pemesanan Tour Package.....	122
5.1.6. Prosedur Pemesanan Cars.....	122
5.1.7. Cluster.....	123

5.2. Rancangan Sistem.....	124
5.2.1. Class Diagram.....	124
5.2.2. Use-Case Diagram.....	125
5.2.2.1. Deskripsi Aktor.....	125
5.2.2.2. Deskripsi Use Case Statechart Diagram.....	127
5.2.2.3. Use Case Spesification.....	132
5.3. Rancangan Database yang Diusulkan.....	149
5.3.1. Untuk Data Member dan Admin.....	149
5.3.2. Untuk Tiket Pesawat dan Transaksi Tiket.....	152
5.3.3. Untuk Hotel dan Transaksi Hotel.....	155
5.3.4. Untuk Tour dan Transaksi Tours.....	159
5.3.5. Untuk Cars dan Transaksi Cars.....	163
5.3.6. Untuk News dan Currency.....	166
5.4. Struktur Menu dan Rancangan Layar.....	167
5.4.1. Struktur Menu Front-End dan Back-End.....	167
5.4.2. Rancangan Layar User.....	170
5.4.3. Rancangan Layar Administrator.....	200
5.5. Diagram Navigasi dari Website Jabato Travel.....	214
5.5.1. Diagram Navigasi tampilan bagi User.....	215
5.5.2. Diagram Navigasi Tampilan Admin.....	216
5.6. Rencana Implementasi.....	217
5.6.1. Kebutuhan Sumberdaya Manusia.....	217
5.6.2. Kebutuhan Perangkat Keras.....	217
5.6.3. Kebutuhan Perangkat Lunak.....	218
5.6.4. Jadwal Implementasi Sistem.....	218
 BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	 219
6.1. Simpulan.....	219
6.2. Saran.....	220
6.3. Keterbatasan Skripsi.....	221
 DAFTAR PUSTAKA.....	 225
RIWAYAT HIDUP.....	227
LAMPIRAN	
SURAT SURVEY	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Matriks EFAS	53
Tabel 2.2 Matriks IFAS	55
Tabel 2.3 Matriks SWOT	56
Tabel 4.1 Faktor Ancaman terhadap Jabato Travel	93
Tabel 4.2 Faktor Peluang bagi Jabato Travel	95
Tabel 4.3 Penentuan Bobot dengan Perbandingan Berpasangan Faktor Eksternal PT Jabato Travel	98
Tabel 4.4 Normalisasi Bobot Faktor Eksternal PT Jabato Travel	99
Tabel 4.5 External Factors Analysis (EFAS)	101
Tabel 4.6 Faktor Kelemahan dari Jabato Travel	102
Tabel 4.7 Faktor Kekuatan dari Jabato Travel	105
Table 4.8 Penentuan Bobot dengan Perbandingan Berpasangan Faktor Internal PT Jabato Travel	108
Table 4.9 Normalisasi Bobot Faktor Internal PT Jabato Travel	109
Table 4.10 Internal Factors Analysis (IFAS)	111
Tabel 4.11 Matriks TOWS	114
Tabel 5.1 Use Case Spesification Mencari Produk	132
Tabel 5.2 Use Case Spesification Register Customer	134
Tabel 5.3 Use Case Login Member	135
Tabel 5.4 Login Admin	136
Tabel 5.5 Use Case Spesification Reserve Flight Ticket	137
Tabel 5.6 Use Case Spesification Reserve Voucher Hotel	139
Tabel 5.7 Use Case Spesification reserve Tour Package	141
Tabel 5.9 Use Case Spesification Manage Member Database	144
Tabel 5.10 Use Case Spesification Manage Flight Ticketing Database	145
Tabel 5.11 Use Case Spesification Manage Manage Hotel dan Transaksi Database	146



Tabel 5.12	Use Case Spesification Manage Tour dan Transaksi Database	147
Tabel 5.13	Use Case Spesification Manage Cars dan Transaksi Database	148
Tabel 5.14	Rancangan Database Personal Membership	149
Tabel 5.15	Rancangan Database Corporate Membership	150
Tabel 5.16	Rancangan Database Admin	151
Tabel 5.17	Rancangan Database Flights	152
Tabel 5.18	Rancangan Database Booking	153
Tabel 5.19	Rancangan Database DetailBooking	154
Tabel 5.20	Rancangan Database Master Hotel	155
Tabel 5.21	Rancangan Database Hotel Category	156
Tabel 5.22	Rancangan Database Hotel Class	156
Tabel 5.23	Rancangan Database Hotel Transaction	157
Tabel 5.24	Rancangan Database Hotel detilTransaction	158
Tabel 5.25	Rancangan Database Master Tour	159
Tabel 5.26	Rancangan Database Tour Category	160
Tabel 5.27	Rancangan Database Tour Class	160
Tabel 5.28	Rancangan Database Tour Detail	161
Tabel 5.29	Rancangan Database Tour Transaction	161
Tabel 5.30	Rancangan Database Master Cars	163
Tabel 5.31	Rancangan Database Cars Spesification	164
Tabel 5.32	Rancangan Database Cars Rate	164
Tabel 5.33	Rancangan Database Cars Transaction	165
Tabel 5.34	Rancangan Database News	166
Tabel 5.35	Rancangan Database Currency	166

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Dimensi E-commerce	23
Gambar 2.2 Model Lima Kekuatan Persaingan	51
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir dan Kerja Skripsi	65
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Jabato Travel	72
Gambar 3.2 Prosedur Pemesanan dan Penjualan yang Sedang Berjalan	79
Gambar 3.3 User yang Terlibat Dalam Sistem Berjalan	83
Gambar 3.4 Analisis Lima Kekuatan Porter Dalam Industri Jasa Pariwisata	84
Gambar 4.1 Posisi Relatif yang Dirancang	113
Gambar 5.1 <i>Class Diagram</i>	124
Gambar 5.2 <i>Use Case Pemesanan dan Penjualan Online</i>	126
Gambar 5.3 <i>Statechart Diagram Reserve Flight Ticketing</i>	128
Gambar 5.4 <i>Statechart Diagram Reserve Hotel Voucher</i>	129
Gambar 5.5 <i>Statechart Diagram Reserve Tour Package</i>	130
Gambar 5.6 <i>Statechart Diagram Reserve Cars</i>	131
Gambar 5.7 Sequence Diagram dari Use Case Mencari Produk	133
Gambar 5.8 Sequence Diagram dari Use Case Registrasi	134
Gambar 5.9 Sequence Diagram dari Use Case Login untuk Member	135
Gambar 5.10 Sequence Diagram dari Use Case Login untuk Admin	136
Gambar 5.11 Sequence Diagram untuk Use Case Reserve Tiket Pesawat	138
Gambar 5.12 <i>Sequunce Diagram Reserve Voucher Hotel</i>	140
Gambar 5.13 Sequence Diagram untuk Use Case Reserve Tour Package	142
Gambar 5.14 Sequence Diagram untuk Use Case Reserve Cars	143

Gambar 5.15	Sequence Diagram dari Use Case Manage Member Database	144
Gambar 5.16	Sequence Diagram dari Use Case Manage Flight Ticketing Database	145
Gambar 5.17	Sequence Diagram dari Use Case Manage Hotel Database	146
Gambar 5.18	Sequence Diagram dari Use Case Manage Tour Database	147
Gambar 5.19	Sequence Diagram dari Use Case Manage Cars dan Transaksi Cars Database	148
Gambar 5.20	Struktur Menu <i>Front-End</i>	168
Gambar 5.21	Struktur Menu <i>Back-End</i>	169
Gambar 5.22	Rancangan Layar User	170
Gambar 5.52	Rancangan Layar Admin	200
Gambar 5.66	Diagram Navigasi untuk Tampilan User	215
Gambar 5.67	Diagram Navigasi Bagi Tampilan Admin	216

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Statistik APJII	L1
Lampiran 2	Lampiran Wawancara SWOT	L2
Lampiran 3	Hasil Wawancara Pembobotan Faktor Eksternal	L3
Lampiran 4	Hasil Penilaian Faktor Eksternal	L4
Lampiran 5	Hasil Wawancara Pembobotan Faktor Internal	L5
Lampiran 6	Hasil Penilaian Faktor Internal	L6
Lampiran 7	Tampilan Web User	L7
Lampiran 8	Tampilan Web Admin	L8
Lampiran 9	Consistency Ratio Faktor Eksternal	L9
Lampiran 10	Consistency Ratio Faktor Internal	L10